

## PENGARUH PELAYANAN DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA TRANSPORTASI KERETA API PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) CABANG MEDAN

Oleh : Suardi

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan pengawasan terhadap kepuasan pemakai jasa transportasi kereta api pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode penelitian, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan ( $X_1$ ) dan pengawasan ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan ( $Y$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang yang menggunakan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan sebanyak 30 responden di stasiun kereta api pusat, Medan. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*simple random sampling*). Analisis data menggunakan uji regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Pengawasan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

**Kata kunci :** pelayanan, pengawasan dan kepuasan

### 1. Pendahuluan

#### 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat yang telah menimbulkan berbagai macam kebutuhan bagi manusia itu sendiri, baik itu kebutuhan akan suatu produk maupun kebutuhan akan permintaan jasa. Adapun kebutuhan manusia itu sendiri bersifat luas dan kompleks. Salah satu kebutuhan manusia itu adalah kebutuhan akan adanya pelayanan dan pengawasan transportasi yang cepat dan terarah. Transportasi itu sendiri salah satunya telah disediakan pelayanan oleh PT. Kereta api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

Salah satu kegunaan transportasi bagi masyarakat dan dunia usaha kita yang sudah dikenal sejak dahulu adalah jasa pelayanan kereta api. Melalui jasa transportasi ini siapa saja dapat menggunakan pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Pelayanan jasa transportasi antar daerah sampai pelayanan pengiriman antar kota dapat dilayani oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. Jasa transportasi ini kemudian berkembang juga kepada jasa pelayanan pengiriman barang. Jelasnya pelayanan jasa transportasi kereta api telah digunakan oleh hampir seluruh lapisan masyarakat maupun oleh pelaku bisnis perusahaan sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Dalam penggunaan jasa transportasi pengguna jasa akan sangat mengutamakan kepuasan dalam hal pelayanan dan pengawasan terhadap jasa transportasi yang ditawarkan. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka konsumen tersebut akan memilih jasa transportasi lain yang lebih menawarkan kenyamanan yang lebih baik. Untuk mencapai mencapai sasaran tersebut sudah barang

tentu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan juga harus melakukan status kegiatan untuk meningkatkan sumber daya manusianya yang benar-benar diandalkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap pengguna jasa transportasi kereta api. Kegiatan sumber daya manusia itu sendiri tentunya menggunakan strategi-strategi yang amat berperan dalam usaha kontinuitas aktivitas perusahaan. Salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusianya yaitu dengan melakukan pelatihan pelayanan dan pengawasan. Kegiatan pelayanan dan pengawasan dirancang untuk menghasilkan tindakan yang segera dan spesifik dari masyarakat. Melihat betapa pentingnya pelayanan dan pengawasan bagi peningkatan jasa transportasi perusahaan, maka penulis memilih permasalahan ini sebagai objek dalam penelitian yang berjudul : “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan”.

## 1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan pengawasan terhadap kepuasan pemakai jasa transportasi kereta api pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

## 1.3. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode penelitian, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan ( $X_1$ ) dan pengawasan ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan ( $Y$ ).

Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang yang menggunakan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan sebanyak 30 responden di stasiun kereta api pusat, Medan. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*simple random sampling*). Analisis data menggunakan uji regresi linier berganda.

## 2. Uraian Teoritis

### 2.1. Pengertian Pelayanan dan Pengawasan

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen, sudah sejak lama disadari yang dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Memang diakui tidak semua konsumen kecewa terhadap pelayanan suatu perusahaan menyampaikan keluhannya. Ketidakpuasan konsumen akan membuat para konsumen beralih kepada jasa pesaing. Hal ini yang paling merugikan adalah mereka yang kecewa menceritakan keburukan jasa yang diterimanya kepada orang lain. Berhubung karena jasa identik dengan pelayanan, maka untuk memberikan pengertian pelayanan itu sendiri penulis mengutip pengertian dari jasa.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak (Lupiyoadi, 2001).

Berdasarkan pengertian di atas tampak bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pembeli jasa, meskipun pihak-pihak yang terkait tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud.

Banyak usaha yang gagal disebabkan pengawasan yang buruk atau lemahnya pengawasan. Untuk melaksanakan segala kegiatan diperlukan adanya pengawasan. Sehingga adanya pengawasan dapat mengendalikan segala kegiatan yang ada pada satu perusahaan. Sering terjadi bahwa suatu tugas itu tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, sebab menjalankan tugas itu adalah manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kesilapan. Menurut Manullang (2002) bahwa "Pengawasan berarti mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan bila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana".

Dari pengertian-pengertian di atas jelaslah bahwa pengawasan adalah mencari kebenaran hasil pelaksanaan pekerjaan, bukan mencari kesalahan. Pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.

## **2.2. Fungsi Pengawasan dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya**

Pengawasan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan terhadap aspek-aspek kegiatan perusahaan tersebut kemudian dievaluasi, lalu melaksanakan tindakan pengoreksian terhadap temuan-temuan pengawasan dengan rencana-rencana yang telah diterapkan perusahaan.

Dari definisi di atas, maka fungsi pengawasan mempunyai tujuan dan manfaat. Tujuan fungsi pengawasan adalah (Manullang, 2002):

1. Untuk mengetahui jalannya pekerjaan.
2. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh karyawan dalam mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan baru.
3. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.
4. Mengetahui apakah budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan.
5. Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam planning standart.

Sedangkan manfaat terpenting dari fungsi pengawasan sebagai berikut :

1. Tersedianya bahan informasi bagi manajemen tentang situasi nyata dalam mana organisasi berada dikenalnya.
2. Faktor-faktor pendukung terjadinya operasionalisasi rencana dengan efisien dan efektif, pemahaman tentang berbagai faktor yang menimbulkan kesulitan dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional.
3. Langkah-langkah yang segera dapat diambil untuk menghargai kinerja yang memuaskan tindakan preventif yang segera dilakukan, agar devosi dari standar tidak terus berlanjut (Hasibuan, 2003).



Pada hakekatnya pengawasan mempunyai fungsi untuk menjamin dan mencegah penyimpangan, penyelewengan dalam melaksanakan pekerjaan. Adanya pengawasan pekerjaan yang baik diharapkan akan mencegah tercapainya penyimpangan, penyelewengan dan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.

Adanya pengawasan pekerjaan yang baik diharapkan akan mendorong tercapainya suatu tujuan kesadaran untuk melakukan kebenaran tindakan yang tidak melakukan pelanggaran yang mengarah kepada kedisiplin diri serta rasa tanggung jawab.

Ada banyak sebutan bagi fungsi pengawasan (controlling), antara lain adalah evaluating, appraising, atau correcting. Sebutan controlling lebih banyak digunakan karena lebih mengandung konotasi yang mencakup penetapan standar, pengukuran kegiatan, dan pengambilan tindakan korektif. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk "menjamin" bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatankegiatan sesuai yang direncanakan.

### 2.3. Hubungan Pengawasan dan Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mempegaruhi sikap dan tindakan dari pada pelanggan. Tanpa pelayanan yang baik maka pihak pelanggan akan pergi ke pada perusahaan yang lain dan hal ini akan dapat merugikan perusahaan karena kekurangan order.

Untuk melakukan pelayanan itu, tentu dilakukan oleh personil-personil yang ada di perusahaan. Disamping itu pelayanan yang baik juga memberikan jasa lain yang benar-benar diharapkan oleh para pelanggan. Ada kalanya perusahaan tidak dapat untuk merespon setiap kebijakan yang dilakukan oleh personil yang ada didalam aktivitas sehari-hari, oleh karena itu perlu dilakukan pengawasan sehingga nantinya apa-apa yang kurang dapat segera diketahui untuk diambil tindakan perbaikan.

Melalui pengawasan akan dapat mendorong perusahaan untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien didalam upaya pemberian pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan perusahaan. Jelasnya, bahwa tanpa dilakukan pengawasan yang baik maka pelayanan yang diharapkan para pelanggan tidak dapat dideteksi dengan cepat dan tidak memberi kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Apabila hal ini sampai terjadi, maka tujuan perusahaan tidak dapat dicapai dengan seoptimal mungkin.

## 3. Pembahasan

### 3.1. Analisis Hubungan Antara Pelayanan dengan Kepuasan Pemakai Jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan

Berdasarkan nilai perhitungan koefisien regresi linier diperoleh dibuat persamaan sebagai berikut :

$$1. Y = -0,1605 + 1,1087 X; R^2 = 0,7262; n = 30; R = 0,8522$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar -0,1605 menyatakan bahwa tanpa adanya pelayanan maka kepuasan pemakai jasa tidak ada.
  - Hubungan variabel pelayanan dengan kepuasan pemakai jasa adalah positif, sesuai dengan yang diharapkan dan signifikan pada taraf  $\alpha = 5\%$ . Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 1,1087.
2. Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel independent (pelayanan), bahwa pada tingkat signifikansi 0,05 apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} (1,701)$  maka  $H_0$

ditolak. Dari hasil perhitungan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar = 8,6171. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

3. Koefisien determinasi ( $R$ ) sebesar 0,8522, hal ini berarti 85,22 % kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Berdasarkan kekuatan hubungan ( $R$ ) sebesar 0,8522 menunjukkan hubungan antara kepuasan pemakai jasa dengan tingkat pelayanan adalah kuat ( $0,8522 > 0,50$ ).
4. Dari uji  $F_{\text{test}}$  didapat nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 74,2566 dengan tingkat signifikansi 0,0000. Karena probabilitas sebesar 0,0000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi tingkat kepuasan pemakai jasa.

Dari hasil analisis regresi linier dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

Hasil pengujian ini didukung oleh hasil analisis deskriptif dari tanggapan yaitu responden yang menyatakan jawaban yang memiliki nilai ordinal antara 4 sampai dengan 6, dibandingkan jawaban yang memiliki nilai ordinal antara 1 sampai dengan 3.

Pelayanan jasa transportasi kereta api dianggap efektif bila dapat memaksimalkan kepuasan pengguna dan meminimalkan kerugian waktu. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1991) bahwa "Organisasi yang handal adalah organisasi yang memberikan pelayanan langsung ketika pertama kali jasa diminta."

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asrukin (2000) yang menyatakan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan adalah merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan penumpang sering menggunakan pelayanan jasa transportasi perusahaan tersebut.

### **3.2. Analisis Hubungan Antara Pengawasan dengan Kepuasan Pemakai Jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan**

Berdasarkan nilai perhitungan koefisien regresi linier diperoleh dibuat persamaan sebagai berikut :

$$1. Y = 0,5037 + 0,7962 X; R^2 = 0,4090; n = 30; R = 0,6396$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 0,5037 menyatakan bahwa tanpa adanya pengawasan maka kepuasan pemakai jasa adalah sebesar 0,5037.
  - Hubungan variabel pengawasan dengan kepuasan pemakai jasa adalah positif, sesuai dengan yang diharapkan dan signifikan pada taraf  $\alpha = 5 \%$ . Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,7962.
2. Uji  $t$  untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel independen (pengawasan), bahwa pada tingkat signifikansi 0,05 apabila nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  (1,701) maka  $H_0$  ditolak. Dari hasil perhitungan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar = 4,4023. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang baik akan meningkatkan kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.
  3. Koefisien determinasi ( $R$ ) sebesar 0,6396, hal ini berarti 63,96 % tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan dipengaruhi oleh pengawasan. Berdasarkan kekuatan hubungan ( $R$ ) sebesar 0,6396 menunjukkan

hubungan antara kepuasan pemakai jasa dengan tingkat pengawasan adalah kuat ( $0,6396 > 0,50$ ).

4. Dari uji  $F_{\text{test}}$  didapat nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 19,3806 dengan tingkat signifikansi 0,0000. Karena probabilitas sebesar 0,0000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi tingkat kepuasan pemakai jasa.

Dari hasil analisis regresi linier dapat diketahui bahwa tingkat pengawasan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

Dari hasil uraian dan hasil perhitungan pelayanan dan pengawasan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan pengawasan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa angkutan kereta api. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan dan pengawasan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai jasa angkutan tersebut.

Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan kepada pemakai jasa perlu ditingkatkan sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan kepada pemakai jasa. Kepuasan yang diperoleh oleh si pemakai jasa ini akan memberikan hasil yang positif bagi perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam pencapaian tujuan.

Di dalam melakukan aktivitas pelayanan ini tentunya menggunakan personil. Personil ini hanya dapat memberikan pelayanan yang baik, apabila diberikan arahan yang baik pula dan disamping itu perlu diawasi sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Disamping itu tidak tertutup kemungkinan pelayanan yang ada dapat merugikan pemakai jasa, dan untuk itu perlu diawasi dengan sebaik-baiknya untuk menghindari kemungkinan yang dapat merugikan para pemakai jasa. Jadi jelasnya ada hubungan antara pelayanan dan pengawasan terhadap pemakai jasa.

Dengan adanya hubungan pelayanan dan pengawasan terhadap pemakai jasa, maka akan di dapat beberapa kebaikan bagi perusahaan antara lain adalah:

1. Peran serta karyawan dalam menetapkan sasaran di dalam perusahaan dapat menyebabkan suatu kemungkinan yang lebih besar, bahwa sasaran akan di terima akan mungkin lebih dicapai.
2. Peran serta karyawan dalam menetapkan sasaran dapat mengarahkan pada penempatan sasaran yang lebih tinggi, sasaran yang tinggi dapat menjurus pada prestasi kerja yang lebih tinggi.

Tidak semua perusahaan mengetahui dengan jelas betapa pentingnya pelayanan dan pengawasan itu. Namun perusahaan ini yang sudah berskala besar telah menyadari betapa pentingnya diterapkannya pelayanan dan pengawasan yang baik. Sebagaimana diketahui bahwa fungsi pengawasan adalah untuk dapat mencapai sasaran yang telah diterapkan terlebih dahulu didalam hal ini guna memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat (konsumen) yang menggunakan jasa pelayanan transportasi kereta api.

Dengan dilakukannya fungsi pengawasan yang baik diharapkan bukan saja pihak pengguna jasa (pelanggan) yang dapat merasa puas, tetapi juga pihak perusahaan akan merasakan suatu hasil yang maksimal dalam menjalankan tujuannya.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

##### **4.1. Kesimpulan**

1. Pengawasan yang dilakukan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang



Medan kepada jasa pemakai kereta api dalam bentuk pengawasan terhadap penumpang naik (*boarding position*), pengontrolan rangkaian kereta api, pengawasan selama perjalanan kereta api, penumpang tanpa karcis, penumpang yang dicurigai, barang bawaan, pengasong, pengemis dan pengamen, pengawasan terhadap pemeliharaan bangunan dan alat-alat yang ada di stasiun dan pengawasan halaman dan jalan masuk.

2. Tingkat pelayanan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.
3. Pengawasan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pemakai jasa pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas penulis menyajikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan personil dalam memberikan jasa pelayanan sedemikian rupa sehingga janji yang diberikan kepada konsumen tidak jauh berbeda dengan realisasinya.
2. Untuk meningkatkan kualitas jasa perusahaan, perlu diupayakan terus adanya program-program pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan atau consumer service PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan yang secara langsung banyak terlibat dengan pelayanan kepada konsumen. Program pendidikan yang dilakukan perlu berorientasi dengan baik dan disesuaikan dengan kondisi lapangan pekerjaan sehari-hari. Dengan demikian masing-masing personil yang ambil bagian dapat meningkatkan kemampuannya nantinya.

#### Daftar Pustaka

- Alex D. Triyana, *Penerapan Strategi di Indonesia*, Marketing Seminars, Edisi IV, Jakarta, 2000.
- Bambang Kusariyanto, *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*, Seri Manajemen No.95, Cetakan Keempat, Penerbit PT. Binaman Presindo, Jakarta, 2000.
- Malayu SP. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta 2003.
- Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
- Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Cetakan Keempat, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 2001.
- Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Randall S. Schuler and Susan E. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2000.
- Sujamto, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, edisi Keenam, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, 2002.
- Sukijo Notoadmojo, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Penerbit ghalia Indonesia, Jakarta, 2001.